



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DA

# OUVIDORIA

(Outubro a Dezembro/2017)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

## **SIGLAS**

**CGU** – Controladoria-Geral da União

**CPPD** – Comissão Permanente de Pessoal Docente

**CRCA** – Centro de Registro e Controle Acadêmico

**CTIC** – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação

**e-SIC** – Serviço eletrônico de Informação ao Cidadão

**FACED** – Faculdade de Ciências da Educação

**FADIR** – Faculdade de Direito

**FEMAT** – Faculdade de Engenharia de Materiais

**FEMMA** – Faculdade de Engenharia de Minas e Meio Ambiente

**FGEO** – Faculdade de Geologia

**FAHIST** – Faculdade de História

**ICE** – Instituto de Ciências Exatas

**ICH** – Instituto de Ciências Humanas

**ICSA** – Instituto de Ciências Sociais Aplicadas

**IEDAR** – Instituto de Estudos em Desenvolvimento Agrário e Regional

**IEDS** – Instituto de Estudos em Direito e Sociedade

**IESB** – Instituto de Estudo em Saúde e Biológicas

**IEX** – Instituto de Estudos do Xingu

**IGE** – Instituto de Geociências e Engenharias

**ILLA** – Instituto de Linguística, Letras e Artes

**LAI** – Lei de Acesso à Informação

**MPF** – Ministério Públíco Federal

**OGU** – Ouvidoria-Geral da União

**PDTSA** – Programa de Pós-Graduação em Dinâmicas Territoriais e Sociedade na Amazônia



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

**PROAD** – Pró-Reitoria de Administração

**PROEG** – Pró-Reitoria de Ensino de Graduação

**PROEX** - Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis

**PROGEP** – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

**PROPIT** – Pró-Reitoria de Pós-graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica

**SEGE** – Secretaria Geral dos Conselhos Superiores

**SIGAA** – Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

**SINDUNIFESSPA** – Sindicato dos Docentes da Unifesspa

**SINFRA** – Secretaria de Infraestrutura

**UNIFESSPA** – Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

## APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao disposto no art. 8º, inciso XII da Resolução nº 09, de 17 de novembro de 2015, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria da Unifesspa, referente ao trimestre de **OUTUBRO A DEZEMBRO de 2017**, contendo as atividades desenvolvidas no período, a estatística das demandas recebidas e as proposições de melhoria apresentadas à Universidade, por sugestão da Ouvidoria, em decorrência das demandas recebidas.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam à comunidade acadêmica e externa da Unifesspa a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como possíveis sugestões de melhorias.

Nesse sentido, o presente relatório tece considerações que pretendem subsidiar os setores da Unifesspa na prestação dos serviços públicos com qualidade, no aperfeiçoamento dos serviços oferecidos e no atendimento de solicitações que podem orientar para a melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão oferecidos por essa Instituição.

As informações demonstram diversos aspectos das funções desempenhadas pela Ouvidoria por meio da análise estatística de todas as manifestações recebidas, que podem ser denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

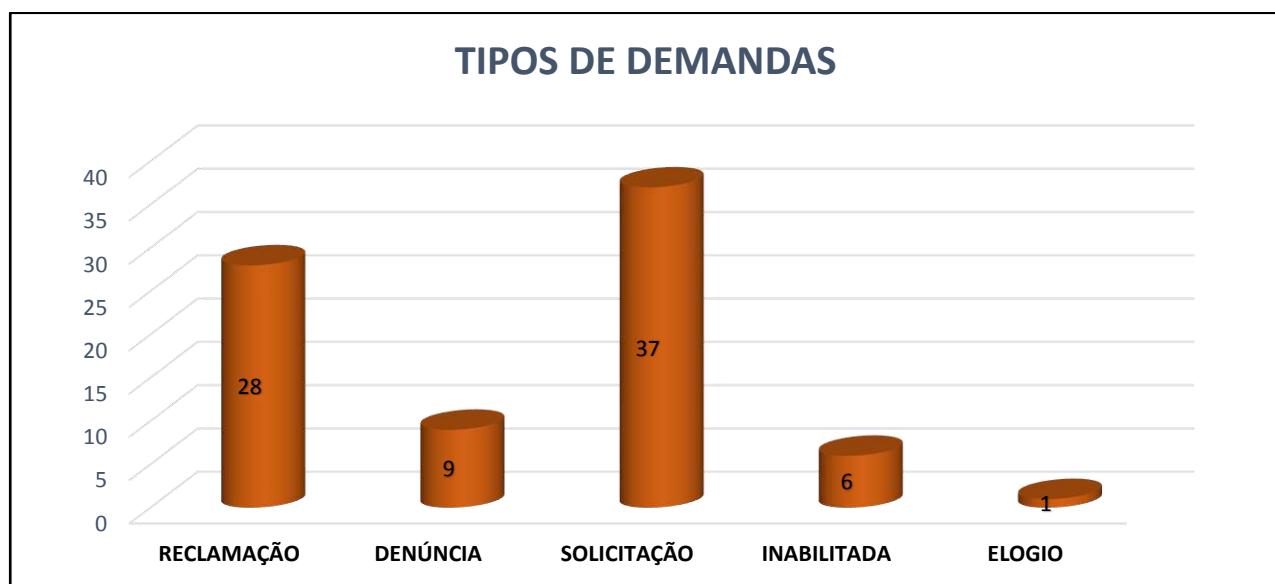
O relatório expõe, primeiramente, os dados relativos a todas as manifestações recebidas no período, via Ouvidoria. Posteriormente, são apresentados os dados recebidos através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

Nos últimos três meses (**outubro a dezembro/2017**), foram recebidas **81 (oitenta e uma)** manifestações distribuídas entre reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias. Destas, **06 (seis)** foram consideradas **inabilitadas**, por não terem cumprido os requisitos para análise e compreensão do assunto.

O detalhamento do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período em referência encontra-se no Gráfico abaixo.



Com relação às tipologias das manifestações recebidas, **Solicitações** liderou em número de registros, alcançando 45,67%; **reclamações** ficou em segundo lugar, com 34,56%; **Denúncias** recebeu 11,11%; **Elogio** recebeu 1,23%; Foram consideradas **inabilitadas** 7,40% das manifestações;

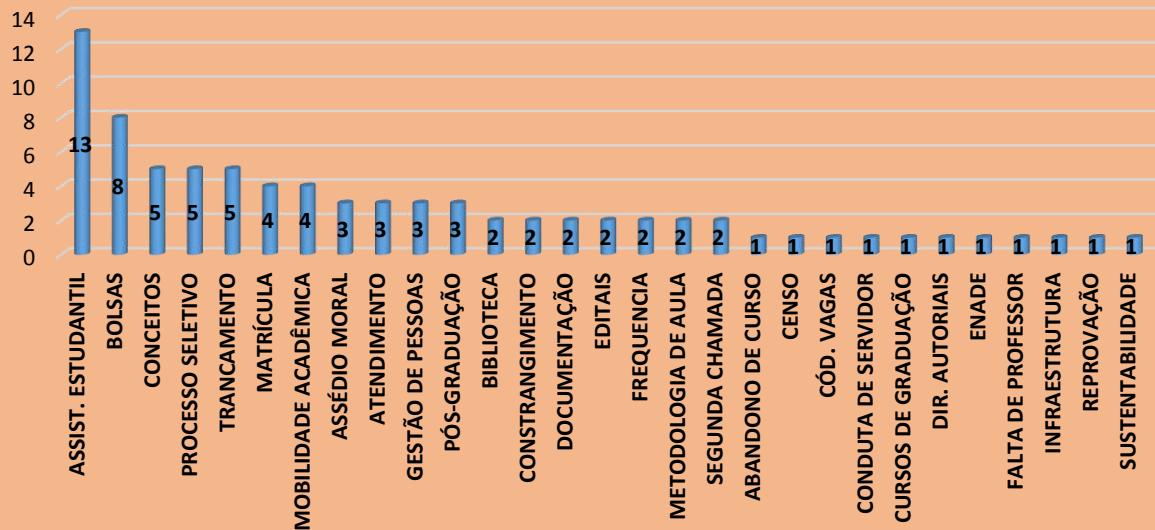
Nesse período, foi registrado 01 (um) elogio, direcionado à Reitoria, com relação ao zelo e urbanidade que permearam uma solicitação via Ouvidoria;

No Gráfico a seguir, é possível visualizar o percentual de todas as demandas registradas no período. As mesmas foram divididas entre as seguintes áreas:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

DEMANDAS POR ASSUNTO



Notamos que muitas das manifestações são direcionadas à Assistência Estudantil, principalmente no que concerne aos benefícios assistenciais, ora pela não concessão, ora pela condução do processo. Outro assunto bastante recorrente refere-se às Bolsas Administrativas, quanto aos critérios adotados ou acúmulo.

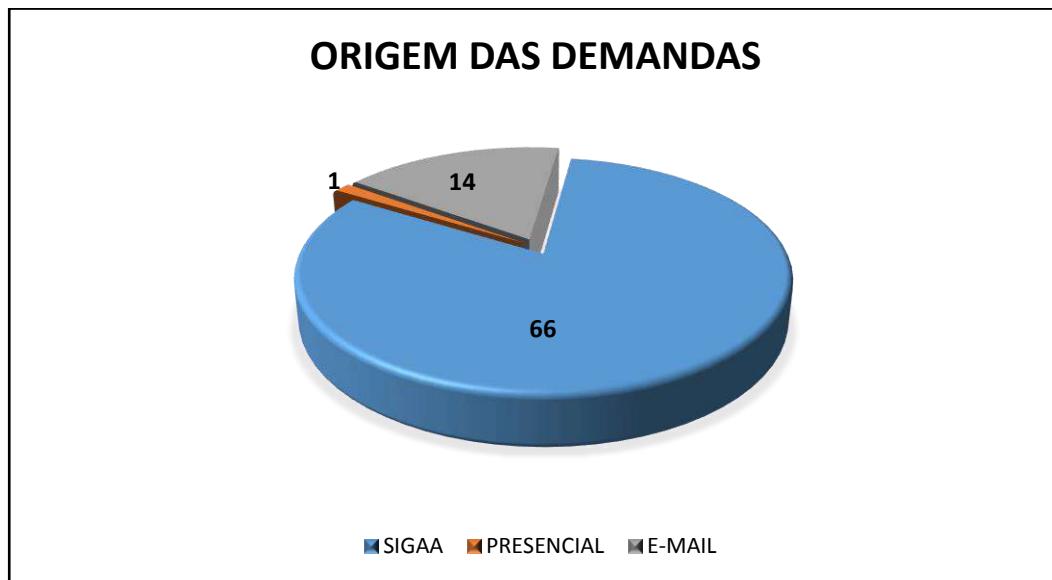
Do total de demandas, algumas foram encerradas na própria Ouvidoria, por desobedecerem às normas previstas para recebimento e tratamento, apresentadas por meio de frases de conteúdos irrelevantes ou incompreensíveis, sendo portanto, consideradas inabilitadas.

Os demais assuntos, não menos importantes, foram bem distribuídos, muitos deles relacionados a atendimento, documentação, ingresso, etc...



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

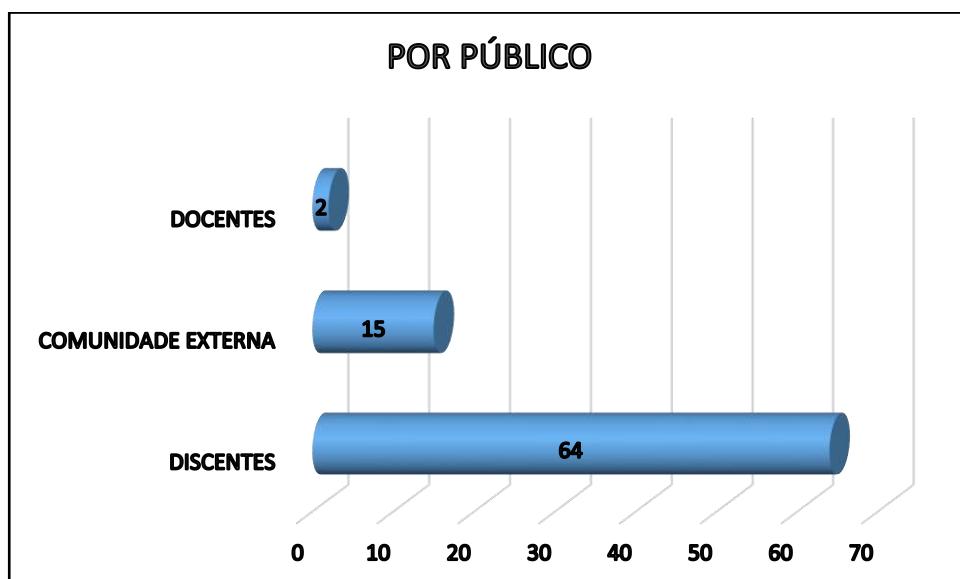
Quanto às Origens das manifestações, temos o seguinte quadro:



Observamos que 81,48% das manifestações foram efetuadas diretamente pelo sistema informatizado SIGAA, acessado pelo demandante, dentre servidores, discentes e comunidade externa. 17,28% foi registrado através de e-mail e 1,23% de forma presencial. Nesse trimestre, não houve registro de demanda por telefone, muito embora tenha havido algumas orientações e aconselhamentos por esse canal, inclusive o acompanhamento de demandas que estavam em andamento, o que é bastante comum.

Nota-se que o acesso via sistema informatizado é o meio mais utilizado pelo cidadão para elaborar suas manifestações, cujo registro pode ser feito acessando o Sistema de qualquer local, sem necessidade de se deslocar até a Ouvidoria e se identificar.

Abaixo, demonstração gráfica por público:



No período em referência, repetindo as estatísticas anteriores, o público que mais demandou a Ouvidoria foi o de discentes, com 64 (sessenta e quatro) manifestações. Em seguida foi a

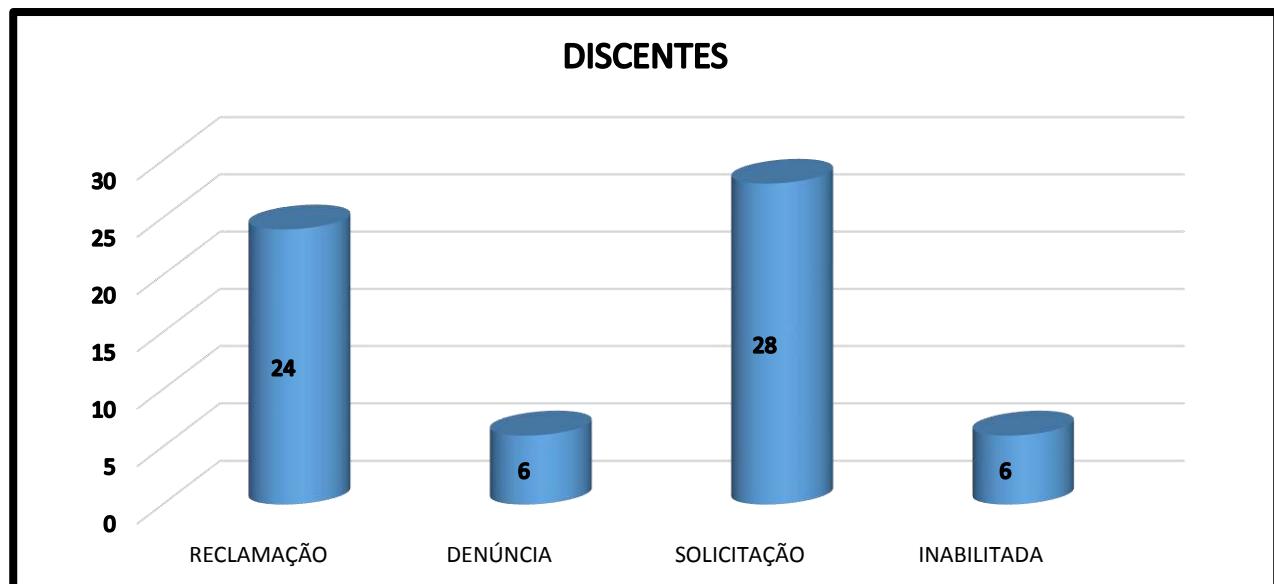


UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

comunidade externa, com 15 (quinze) manifestações; os docentes com 02 (dois) registros; Nesse trimestre não houve registro de manifestações por parte dos técnicos.

Cada categoria de usuário demandou os seguintes tipos de manifestações que seguem abaixo:

**DISCENTES**



Foram formulados pelos discentes: 24 (vinte e quatro) reclamações, 06 (seis) denúncias e 28 (vinte e oito) solicitações. Foram consideradas inabilitadas 06 (seis) demandas. Nesse período as reclamações e denúncias estão relacionadas a metodologia de aula, reprovação indevida, relacionamento professor/aluno, frequência, dentre outros. Quanto às solicitações, sua grande maioria está relacionada a matrículas, ingresso, lançamento de conceito, mobilidade acadêmica, mudança de curso, etc.



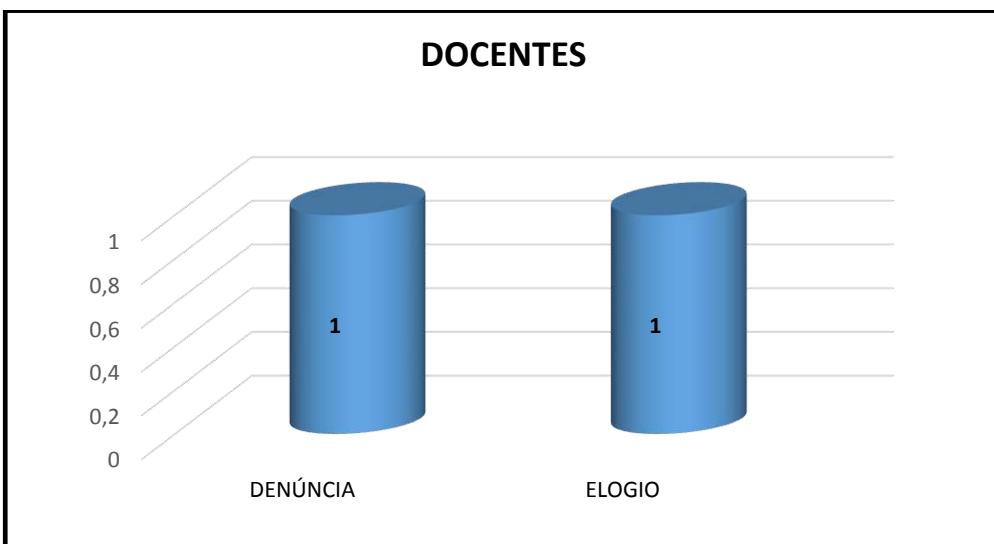
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

## COMUNIDADE EXTERNA



Foram formulados pela comunidade externa 15 manifestações, assim distribuídas: 09 (nove) solicitações, 05 (quatro) reclamações e 02 (duas) denúncias. A maioria das demandas estava relacionada ao ingresso nos cursos de graduação e processo seletivo. As denúncias foram sobre acúmulo ilegal de cargo e Uso de obra sem autorização do autor.

## DOCENTES



O público docente registrou 01 (uma) denúncia e 01 (um) elogio no período.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

## TÉCNICOS

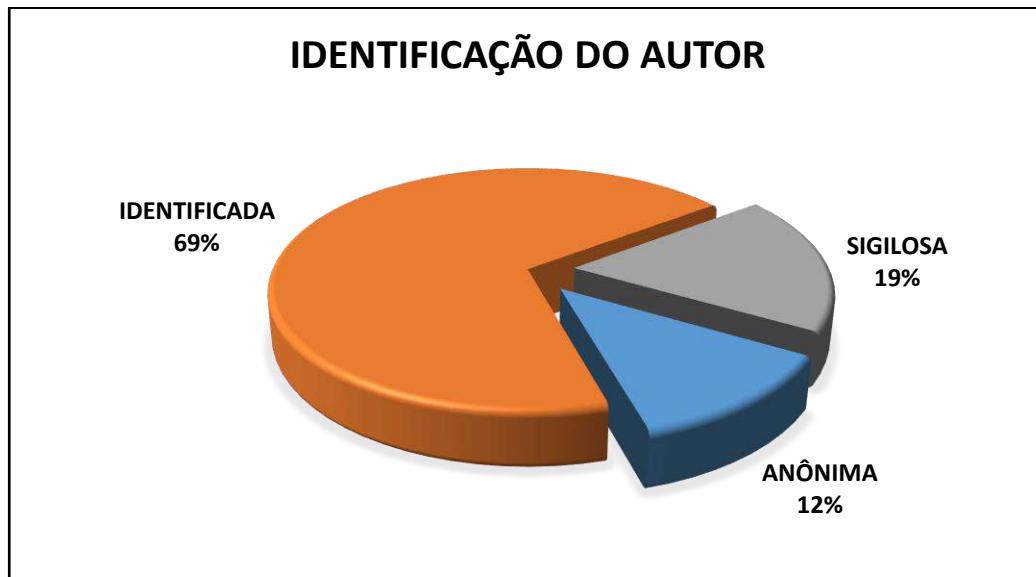
Não houve manifestação no período, por parte dos técnicos.

A Ouvidoria da Unifesspa, em conformidade com a legislação que rege as Ouvidorias federais, aceita o recebimento de denúncias anônimas e manifestações sigilosas.

A denúncia é anônima quando o manifestante opta por não se identificar, e nesse caso, o mesmo não poderá acompanhar o desfecho da sua manifestação. Seus dados não são solicitados no momento do registro da denúncia no Sistema Informatizado.

Quando o demandante opta pelo sigilo, apenas a Ouvidoria tem acesso aos seus dados, e a Unidade responsável pelo tratamento da manifestação não terá sua identificação. O Sistema omite essa informação na tramitação da demanda. Ao optar pelo sigilo, o demandante receberá, ao final, a resposta à sua manifestação.

Vejamos abaixo o comportamento do público quanto à identificação:

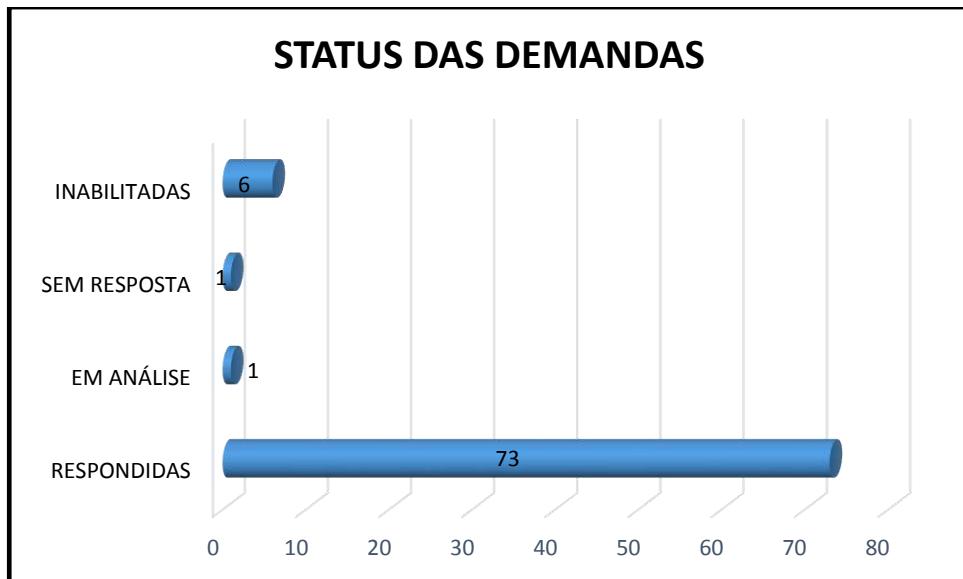


Notamos que a maioria dos usuários ainda prefere se identificar, cujas demandas estão relacionadas principalmente a solicitações e sugestões. Recebemos 56 (cinquenta e seis) manifestações identificadas, 15 (quinze) de forma sigilosa e 10 (dez) de forma anônima; O público que opta pelo sigilo, geralmente é o que está vinculado à apresentação de reclamações. Os que optam pelo anonimato, geralmente por temor de represálias, é a minoria, cujas manifestações são relacionadas à denúncias.

Quanto ao status das manifestações recebidas e respondidas, temos os seguintes dados:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL



De um total de 81 (oitenta e uma) manifestações recebidas no período, 73 (setenta e três) estavam finalizadas, 01 (uma) estava em andamento dentro da Unidade responsável; Como já mencionado anteriormente, 6 (seis) demandas foram consideradas inabilitadas. 1 (uma) estava sem resposta, porém já havia sido prorrogada pelo prazo legal, e o chefe da Unidade já havia sido alertado acerca do vencimento;

Essa tem sido uma dificuldade muito recorrente enfrentada pela Ouvidoria. Alguns chefes de Unidades ainda não se apropriaram do papel da Ouvidoria, que atua como parceira das Unidades e os mesmos não se mostram comprometidos com a análise e consequente resposta da demanda recebida. As demandas possuem um prazo comum de 5 (cinco) dias para serem respondidas porém, algumas unidades retêm a demanda por quase 60 (sessenta) dias e ao final, após muita insistência para responderem, fornecem uma resposta evasiva, não abordando o assunto de maneira mais apurada.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

Quanto à distribuição das demandas, temos o seguinte quadro:

UNIDADE	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	INABILITADA	TOTAL
BIBLIOTECA	1						1
CPPD		1					1
CRCA		1	10			1	12
CTIC			2				2
ICE/FÍSICA			1				1
ICE/QUÍMICA	1						1
ICH/FACED	1						1
ICH/FGEO	1		1				2
ICH/FHIST	1					1	2
ICSA/ADMIN.	1						1
ICSA/CONTAB.		1					1
IEDAR/ECON.	1						1
IEDS/FADIR		1				2	3
IESB/BIOLOG.			1				1
IEX	1						1
IGE/ENG. COMP.	2						2
IGE/ENG. MEC.						1	1
IGE/ENG. QUIM.	2						2
IGE/FEMAT	1						1
IGE/FEMMA	1		1				2
ILLA		1	1				2
OUVIDORIA			1				1
PROAD			1				1
PROEG	5		5				10
PROEX	7	1	8				16
PROGEP	1	1	2				4
PROPIT			2				2
REITORIA		1		1			2
SEPLAN						1	1
SINDUNIFESSPA	1						1
SINFRA		1					1
VICE-REITORIA			1				1
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>81</b>

Notamos que as manifestações foram bem distribuídas entre as Unidades, sendo que as que concentraram o maior número foram a PROEX, seguida pelo CRCA e PROEG.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

A PROEX tem se destacado em número de demandas recebidas, em sua maioria relacionadas à reclamações sobre Auxílios destinados aos discentes, com relação a editais ou a não concessão do benefício;

O CRCA recebe bastante solicitações relacionadas a trancamento, ingresso, matrículas, etc.

A PROEG nesse trimestre foi bastante acionada, em virtude do Processo de Mobilidade Acadêmica que ocorreu no período em questão. Houve bastante dúvidas quanto ao edital e divulgação de resultado.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

No que se refere ao tempo de resposta, abaixo gráfico com demonstração do cumprimento ou não dos prazos.

UNIDADE	NO PRAZO	PRORROGAÇÃO	SEM RESPOSTA	APURAÇÃO	TOTAL
BIBLIOTECA	1				1
CPPD	1				1
CRCA	11				11
CTIC	2				2
ICE/FÍSICA	1				1
ICE/QUÍMICA		1			1
ICH/FACED		1			1
ICH/FGEO	2				2
ICH/FHIST	1				1
ICSA/ADMINIST.			1		1
ICSA/CONTABIL.		1			1
IEDAR/ECONOMIA		1			1
IEDS/FADIR				1	1
IESB/BIOLOGIA		1			1
IEX	1				1
IGE/ENG. COMPUT.	2				2
IGE/ENG. QUÍMICA	2				2
IGE/FEMAT	1				1
IGE/FEMMA	2				2
ILLA	2				2
OUVIDORIA	1				1
PROAD		1			1
PROEG	10				10
PROEX	14	2			16
PROGEP	4				4
PROPIT	2				2
REITORIA		2			2
SINDUNIFESSPA	1				1
SINFRA	1				1
VICE-REITORIA	1				1
INABILITADA	6				6
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>81</b>

Pelo gráfico acima, podemos notar que as Unidades, em sua maioria estão comprometidas em atender aos questionamentos recebidos através da Ouvidoria, as respondendo no prazo regimental. Quando há uma complexidade maior no conteúdo da demanda apresentada, a Ouvidoria prorroga o prazo para a mesma responder. Porém, algumas Unidades apresentam muita dificuldade em fornecer as respostas às demandas apresentadas.

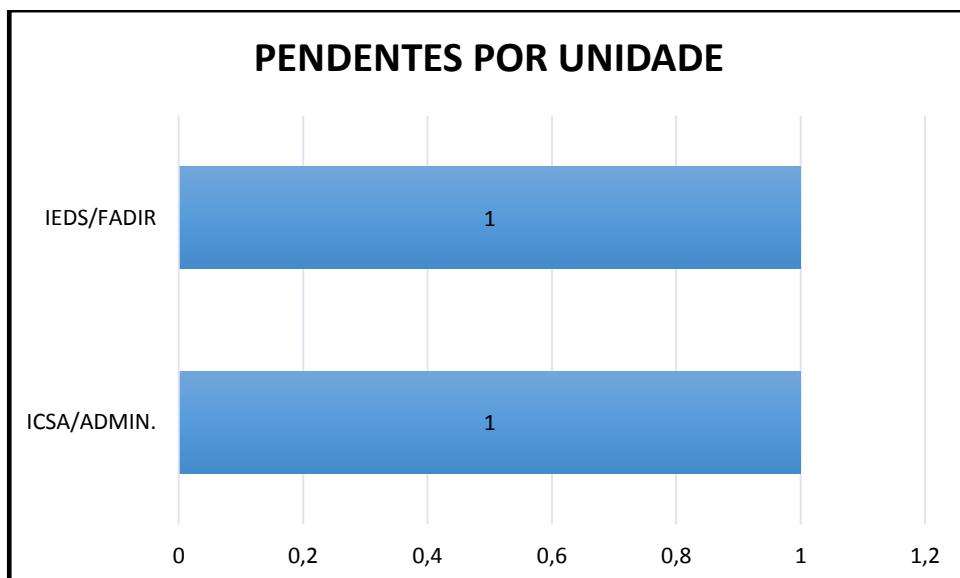


UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

Nota-se pelo gráfico acima que muitas Unidades só respondem na prorrogação. Essa prática leva não apenas a Unidade ao descrédito, como também a Ouvidoria e a Unifesspa como um todo. Passa uma falsa impressão de que a Instituição ignora os problemas levantados e que não tem interesse em melhorar sua impressão frente à comunidade, usuária e destinatária dos nossos serviços.

Até o encerramento do presente relatório, 01 (uma) demanda estava em apuração na Unidade e 01 (uma) sem resposta, apesar de já ter havido uma conversa com o responsável.

#### PENDENTES POR UNIDADE



Das demandas que estavam sem resposta, 01 (uma) estava sob responsabilidade da FADIR, e as apurações estavam em andamento, sendo acompanhada de perto pela Ouvidoria. 01 (uma) estava sob a responsabilidade do ICSA, cujo prazo já havia expirado, porém a resposta não havia sido fornecida. Seus respectivos responsáveis haviam sido devidamente notificados.

#### ATENDIMENTOS PRESENCIAIS SEM REGISTRO

É muito comum a Ouvidoria prestar atendimento presencial, referente a orientações, aconselhamentos e dúvidas dos usuários dos nossos serviços. Esses atendimentos, até mesmo por opção do usuário, não geram uma manifestação, portanto não fazem parte do número de demandas efetivamente registradas no período. Os usuários, após serem ouvidos e orientados, não veem a necessidade de acionar a Unidade.

Em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o cidadão a entrar em contato diretamente com os setores/Unidades responsáveis pelo atendimento à manifestação, para que esses possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos. Um exemplo de utilização desse encaminhamento pela Ouvidoria são os casos de solicitações específicas e pessoais sobre a situação de matrícula do acadêmico. Outro exemplo são os casos de reclamações pontuais a respeito de questões acadêmicas e administrativas relacionadas ao curso. Nesses casos, a Ouvidoria orienta o cidadão a realizar contato, primeiramente, com as Faculdades, com o intuito de relatar a situação e comunicar o descontentamento. Essa orientação da



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

Ouvidoria tem o objetivo de incentivar e manter a autonomia das Unidades para resolução de suas questões.

Nesse trimestre realizamos 11 (onze) atendimentos presenciais sem registro. Vejamos abaixo a classificação dos atendimentos:



Um assunto muito recorrente é assédio moral de professores contra alunos. Fazemos o atendimento e aconselhamos o discente a fazermos o registro, para formalizar a denúncia e darmos início às apurações. Muitos temem perseguição e represália, e preferem não dar continuidade no registro.

Alguns atendimentos são mais no sentido de buscar esclarecimentos da própria Universidade, o que não chega a gerar demanda.

Alguns outros assuntos dispersos, mas não menos importantes surgem, mas geralmente são resolvidos através de uma ligação telefônica ou através de uma informação que a própria Ouvidoria detém.

### PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS

A Ouvidora da Unifesspa busca, sempre que possível, participar dos eventos promovidos pelas demais ouvidorias e pela Ouvidoria-Geral da União, com a finalidade de estar sempre atualizada para atender o manifestante. No período em questão, a Ouvidora participou dos seguintes cursos:

- **Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias**, modalidade à distância, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, no período de 10 a 30/10/2017, com carga horária de 20 horas;
- **Acesso à Informação**, modalidade à distância, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, no período de 03 a 23/10/2017, com carga-horária de 20 horas.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

- **Encontro dos Servidores dos Serviços de Informação ao Cidadão – SIC dos órgãos federais (Regional Pará)**, realizado em Belém-PA, modalidade presencial, no dia 26/10/2017, para discutir a qualidade das respostas aos pedidos de acesso à informação, restrição de conteúdo, realização de oficinas práticas, e orientações sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.
- **Círculos de Construção de Paz e Justiça Restaurativa**, modalidade presencial, realizado pela Professora Lorena Fabeni, da FADIR, no período de 30/10 a 14/11/2017, com carga horária de 40 (quarenta) horas.
- **Gestão de Riscos e Implantação de Controle Interno**, modalidade presencial, realizado pela PROGEP, no período de 04 a 06 de dezembro de 2017, com carga horária de 20 (vinte) horas;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.

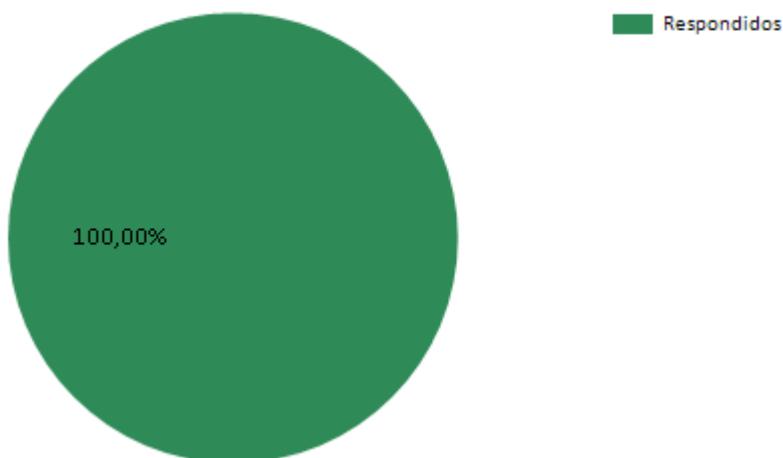
O Serviço de Informações ao Cidadão recebe e responde aos pedidos de informação postadas no Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). Para garantir que as respostas sejam autênticas e atualizadas, o responsável comunica-se com departamentos/setores da Instituição que detém a informação e têm competência para fornecer os dados ao consultante. A LAI estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias corridos, prorrogáveis uma vez por mais 10 (dez) dias.

Os dados apresentados a seguir foram retirados do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e são referentes aos pedidos de informações registrados no período de **OUTUBRO A DEZEMBRO** de 2017.

Ao longo desse período foram recebidos **34 (trinta e quatro)** pedidos de informação no SIC-Unifesspa, todos devidamente respondidos ao cidadão.

## Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

**Situação dos pedidos de acesso à informação**





UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

<b>Características dos pedidos de acesso à informação</b>			
<b>Total de perguntas:</b>	135	<b>Total de solicitantes:</b>	28
<b>Perguntas por pedido:</b>	4,09	<b>Maior número de pedidos feitos por um solicitante:</b>	3
		<b>Solicitantes com um único pedido:</b>	23

Nos pedidos de acesso à informação, normalmente o solicitante insere mais de uma pergunta. É comum recebermos questionários para preenchimento on-line, os quais possuem em torno de 10 (dez) perguntas. Alguns usuários utilizam com frequência esse serviço, cujas perguntas geralmente são voltadas para a mesma categoria.

### **Temas dos Pedidos**

<b>Temas das solicitações (Top 10)</b>		
<b>Categoria e assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>% de Pedidos</b>
Educação - Educação superior	6	17,65%
Educação - Profissionais da educação	4	11,76%
Trabalho - Política trabalhista	4	11,76%
Educação - Assistência ao estudante	3	8,82%
Economia e Finanças - Administração financeira	3	8,82%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	2	5,88%
Trabalho - Mercado de trabalho	2	5,88%
Trabalho - Profissões e ocupações	2	5,88%
Saúde - Saúde do trabalhador	1	2,94%
Pessoa, família e sociedade - Comunidade e sociedade	1	2,94%

O assunto mais recorrente nos pedidos de informações está relacionado à Educação Superior e logo em seguida pelo assunto “profissionais da Educação”, que envolve código de vaga, concurso público, provimento de vagas, aproveitamento de vagas, etc.



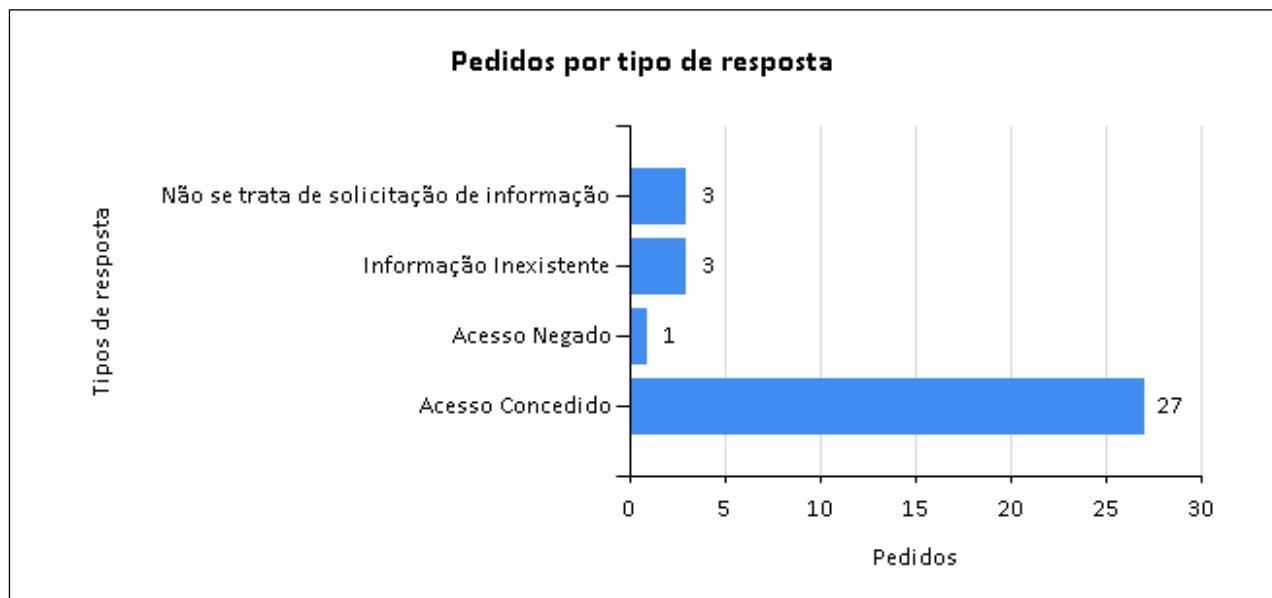
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

### Tempo de Resposta

<b>Tempo médio de resposta:</b>	12,91 dias
---------------------------------	------------

O prazo para resposta do e-SIC é de 20 (vinte) dias, mas as Unidades têm respondido no prazo médio de 12,91 dias. Esse trimestre algumas Unidades demoraram a fornecer as informações, o que aumentou consideravelmente o tempo de resposta, que no trimestre anterior ficou em 6,9 dias. Ainda assim, constatamos que o meio de tramitação por e-mail é mais célere do que pelo Sistema Informatizado-SIGAA, o qual é utilizado para a tramitação das demandas da Ouvidoria.

Nesse período, não houve nenhuma prorrogação de prazo, todas as solicitações foram respondidas antes do encerramento do mesmo.



Dos pedidos recebidos, 27 (vinte e sete) foram concedidos sem restrições, 03 (três) deles não se tratavam de solicitação de informação; 03 (três) deles a Unidade não possuía a informação e 01 (um) teve o acesso negado, por se tratar de pedido genérico, não se podendo chegar a uma informação específica;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

**Perfil do Solicitante**

<b>Tipos de solicitante</b>		
<b>Pessoa Física</b>	28	100,00%

<b>Localização dos solicitantes</b>			
<b>Estado</b>	<b># de solicitantes</b>	<b>% dos solicitantes</b>	<b># de pedidos</b>
AM	1	3,57%	1
CE	2	7,14%	3
DF	1	3,57%	3
MG	3	10,71%	3
MS	1	3,57%	1
PA	4	14,29%	5
PB	2	7,14%	2
PR	1	3,57%	1
RJ	1	3,57%	1
RO	2	7,14%	2
RS	2	7,14%	2
SC	1	3,57%	2
SE	2	7,14%	2
SP	2	7,14%	3
TO	1	3,57%	1
<b>Não Informado</b>	<b>2</b>	<b>7,14%</b>	<b>2</b>

Os solicitantes provêm de diversas regiões, mas o maior número ainda é do nosso Estado do Pará, seguido pelo Estado de Minas Gerais. Dois solicitantes não informaram o seu Estado de origem.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

### Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero		Escolaridade	
M	57,14%	Pós-graduação	28,57%
F	35,71%	Ensino Superior	21,43%
Não Informado	7,14%	Ensino Médio	17,86%
		Mestrado/Doutorado	17,86%
		Ensino Fundamental	7,14%
		Não Informado	7,14%

O público solicitante nesse trimestre, em sua maioria foi masculino, com 57,14%, seguidos do público feminino com 35,71%. Os que não declararam o seu gênero ficaram em 7,14%.

Com relação à escolaridade, aqueles que possuem pós-graduação representam 28,57% dos solicitantes, seguidos por aqueles que possuem apenas ensino superior, com 21,43%. Outros níveis de escolaridade foram registrados, porém em menor quantidade.

### Profissão

Profissão	
Servidor público federal	32,14%
Estudante	10,71%
Não Informado	32,14%
Servidor público estadual	7,14%
Professor	7,14%
Pesquisador	7,14%
Jornalista	3,57%

Quanto à profissão dos solicitantes, há uma diversidade muito grande, distribuídas em sua grande maioria entre Servidor Público Federal e estudantes. Aqueles que não declararam sua profissão representam 32,14%.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria-geral da Unifesspa completou 02 (dois) anos em agosto de 2017. Nesse período, notamos o amadurecimento e comprometimento da comunidade no sentido de colaborar com as ações da Ouvidoria, tratando e respondendo as demandas com o devido respeito ao cidadão.

Algumas Unidade se destacam no quesito cumprimento de prazo. Dentre elas podemos destacar o CRCA, PROGEP, ICE, IEX, PROEG, Biblioteca e IGE, que têm contribuído efetivamente na manutenção da boa qualidade no tempo de respostas aos demandantes. Todas essas Unidades têm fornecido respostas às manifestações, sejam do SIC ou da Ouvidoria, dentro do prazo, sem necessidade de prorrogação.

Isso só reforça o compromisso da Universidade em prestar um serviço Público de qualidade, dispensando ao cidadão um atendimento rápido, eficiente e eficaz. Esse é o padrão ideal, que esperamos alcançar com todas as Unidades da Unifesspa.

Em sentido contrário temos a PROEX, o ILLA, a SINFRA e o ICSA, as quais têm respondido suas demandas com bastante atraso, na média de 02 (dois) meses ou até mais, com prazos totalmente extrapolados. Essas atitudes nos entristecem e desestimulam, uma vez que são Unidades bastante demandadas, o que passa uma falsa impressão de que a Ouvidoria não é eficiente ou que a Unifesspa não se importa com o clamor do cidadão.

Essa prática leva a descrédito a Instituição, estimulando o demandante a manifestar-se em órgãos externos à Unifesspa, tais como MPF, OGU, CGU, Justiça Federal entre outros, obrigando a Administração Superior a ter que responder para esses órgãos. Essa postura inexistiria ou seria minimizada se quem é demandado cumprisse a obrigação legal de fornecer resposta institucional no prazo, à manifestação que lhe é apresentada.

É comum realizarmos inúmeras ligações para as Unidades no intuito de solicitar o encerramento das demandas. Creio que não seria necessário se os chefes de Unidades se conscientizassem do seu papel e dedicassem alguns minutos do seu tempo para responder as demandas recebidas, que não são muitas.

Por fim, ratificamos a necessidade do permanente comprometimento das demais Unidades da Unifesspa com a atuação da Ouvidoria, a fim de que possamos alcançar maior qualidade e a agilidade no atendimento aos cidadãos, elevando o conceito da Instituição perante toda a sociedade.

## **METAS A ALCANÇAR**

1. Mudança para uma sala no térreo, que terá mais visibilidade e que facilitará o acesso das pessoas com deficiência e do público em geral.
2. O módulo Ouvidoria do SIGAA está necessitando de algumas alterações, o que irá facilitar a tramitação, o acompanhamento e a disponibilização de informações fidedignas através de relatórios gerados no Sistema.
3. Está previsto a disponibilização de 01 (um) servidor técnico administrativo, para auxiliar nos trabalhos da Ouvidoria, o qual deverá assumir as funções do e-SIC.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

4. Enviamos ao CTIC a solicitação para disponibilização de uma pesquisa de satisfação, que inicialmente será enviada a cada usuário, após o encerramento da demanda, para que o mesmo possa indicar o seu grau de satisfação com o atendimento, sugerindo inclusive, o que precisa ser mudado. Essa avaliação trará dados que servirão como indicadores para corrigir e/ou qualificar nossos procedimentos de gestão bem como da gestão dos setores para os quais as demandas dos usuários são encaminhadas.
5. Posteriormente, quando dispusermos de pessoal suficiente, pretendemos realizar pesquisas de campo, visitando os campi e ouvindo a comunidade em geral e aplicando, quando possível, os resultados das pesquisas no nosso dia-a-dia.
6. Estamos trabalhando no desenvolvimento do Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria;
7. Estamos desenvolvendo e pretendemos disponibilizar na página da Ouvidoria, a nossa Carta de Serviços ao Cidadão.
8. Enviamos à SEGE, proposta de alteração do Regimento Interno da Ouvidoria, a qual traz algumas mudanças, principalmente no que tange à clareza acerca dos prazos para cada demanda, quais os tipos de demandas, funcionamento, etc.
9. Participar de programas de capacitação patrocinados pela Ouvidoria-Geral da União/Controladoria-Geral da União, visando dar qualidade à atuação da Ouvidoria da Unifesspa, como interlocutora entre a Instituição e a sociedade, para a melhoria da atuação da Ouvidoria;
10. Consolidar a estrutura da Ouvidoria, tanto em termos de equipamentos quanto de pessoal;
11. Atuar em conjunto com as instâncias acadêmicas e administrativas da Unifesspa, sempre que necessário, na busca de soluções viáveis para as demandas apresentadas e divulgação do papel da Ouvidoria.

### **SUGESTÕES DA OUVIDORIA**

Diante dos resultados apresentados e com o objetivo de subsidiar as ações efetivas atribuídas a esta Ouvidoria, conforme Regimento Interno, é importante apresentar as proposições a seguir, sem qualquer pretensão de determinar o que os órgãos, Unidades acadêmicas ou administrativas da Unifesspa devem fazer, mas com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à comunidade:

1. Elaborar e publicizar uma agenda única de eventos da Unifesspa, evitando desse modo que ocorram simultaneamente eventos relevantes, dividindo o público e esvaziando uma ou outra programação, que foi minuciosamente planejada;
2. Realizar atividades para o desenvolvimento de relações interpessoais, na tentativa de minimizar os conflitos entre os segmentos do meio acadêmico (docentes, técnico-administrativos e discentes), valorizando sempre o diálogo e o respeito na condução do processo, fazendo uso e respeitando o código de ética do servidor público;
3. Publicizar, padronizar e manter sempre atualizada a divulgação das estruturas curriculares dos cursos de graduação e pós-graduação. Sugere-se que além de disponibilizar as estruturas curriculares nos sites de cada Unidade responsável, também



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OVIDORIA-GERAL

seja criado um repositório no site da Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROEG) e Pró-reitoria de Pós-graduação, Pesquisa e Inovação tecnológica (PROPIT), com as matrizes curriculares de todos os cursos.

4. Criar um método interno em cada unidade, para analisar as demandas mais recorrentes e consequentemente trabalhar no sentido de minimizar a repetição dessas demandas, e cumprir os prazos regimentais;
5. Orientação permanente quanto à padronização e atualização dos sites (forma e conteúdo) das unidades da Unifesspa, tendo em vista a dificuldade apresentada em várias demandas;
6. Capacitação permanente sobre excelência no atendimento ao público;
7. Dar maior publicidade sobre os critérios de concessão de auxílios aos discentes;
8. Orientar aos setores que publicam editais de seleção, que respeitem os prazos estabelecidos nos mesmos e que sejam transparentes quanto aos critérios de aprovação ou eliminação do candidato; em caso de retificação, fazer extensa divulgação;
9. Acompanhar para que as disciplinas sejam ministradas dentro da regularidade do semestre, salvo as exceções previstas no planejamento institucional;
10. Avaliar e acompanhar os cursos de graduação quanto aos aspectos didáticos/ pedagógicos;
11. Conscientização quanto à importância da disponibilização e cumprimento dos planos de ensino e ementas das disciplinas;
12. Sensibilizar os Centros, Coordenações e Chefias de Departamentos e demais segmentos, da necessidade da participação frequente da Ouvidoria, nos eventos acadêmicos, para fins de divulgação dos seus serviços e da participação pelos meios de acessos disponibilizados pela Ouvidoria na Unifesspa;

É o relatório.

Marabá (PA), 31 de janeiro de 2018.



**Josilene da Silva Tavares**  
Ouvidora-geral da Unifesspa  
Portaria nº 698/2015  
Autoridade de Monitoramento da LAI  
Portaria nº 1273/2016